

UN FRANC SUCCÈS POUR LA 25ÈME CÉRÉMONIE CHARTE QUALITÉ À LA CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT DU VAL-DE-MARNE

Jeudi 20 novembre 2008, la **25e cérémonie de remise des Chartes Qualité** a permis de récompenser 25 chefs d'entreprises chartistes nouveaux et fidèles, qui ont choisi de mettre la qualité et la satisfaction client au cœur de leur activité.

Cette distinction récompense les chefs d'entreprises qui ont suivi un **audit annuel et complet de l'entreprise**. Ils s'engagent alors envers les clients sur 7 chapitres clés :

1. Le pilotage de l'entreprise et un audit périodique des résultats.
2. La relation client : accueil, écoute, disponibilité et conseil.
3. Moyens mis en œuvre : locaux, hygiène et équipements.
4. L'organisation de l'activité et le respect des délais.
5. La gestion des ressources humaines, la formation et la qualification.
6. La surveillance de la qualité et la satisfaction client.
7. L'environnement : respect des normes et implication.

L'audit leur permet de **bénéficier d'un regard extérieur** sur l'entreprise et son organisation, de **conseils personnalisés** pour optimiser l'organisation et la rentabilité de l'entreprise, de mieux connaître les diverses réglementations (social, sécurité, hygiène...). Il s'agit de s'inscrire dans une véritable démarche de progrès mais aussi de profiter d'une visibilité accrue, indispensable dans ce contexte de plus en plus concurrentiel.

En effet, face à la conjoncture économique actuelle et aux difficultés qui y sont liées, **l'artisanat et la Charte Qualité ont de nombreux atouts à faire valoir**. Le professionnalisme, le savoir-recevoir et le talent de nos chefs d'entreprises sont autant d'atouts pour les consommateurs de plus en plus en quête d'authenticité, de qualité et de proximité.

Aujourd'hui, après 7 ans d'existence, la Charte Qualité dans le Val-de-Marne, c'est :

- **180 chefs d'entreprises Chartistes** répartis sur l'ensemble du territoire du Val-de-Marne ;
- **un solide partenariat avec le Conseil général** ;
- **un site Internet** entièrement dédié au dispositif : www.chartequilite94.fr ;
- **un annuaire des chartistes diffusé gratuitement** ;
- **un club des chartistes** dont la 4^e rencontre a eu lieu en octobre dernier ;
- **un quartier labellisé à Créteil Village** en partenariat avec la CCIP94 ;
- et enfin un **partenariat inédit avec 2 associations de consommateurs** qui vient d'être renouvelé.

La Charte Qualité : **une véritable force pour l'artisanat, un atout pour les consommateurs !**